

VIOLETA MIKIĆ

SEMINAR 2021



KONFLIKTE UND IHRE AUSWIRKUNGEN
IM BUSINESSALLTAG

Ein „Nein“ zum „Ja“! Oder doch lieber ein „Jein“?!

M

VIOLETA MIKIĆ

IF YOU FEEL GOOD – THAT'S YOU.



KONFLIKTE UND IHRE AUSWIRKUNGEN IM BUSINESSALLTAG

EIN „NEIN“ ZUM „JA“! ODER DOCH LIEBER
EIN „JEIN“?!

Seminargegenstand

Konflikte sind Unstimmigkeiten auf der Inhalts- und/oder Beziehungsebene, die die Kommunikanten so tangieren, dass der Ablauf der Kommunikation nicht mehr ohne Spannung möglich ist.

Konflikte sind dann vorhanden, wenn sich die Kommunikationspartner*innen uneinig sind, wenn Unstimmigkeit der Motive vorherrscht, d.h. wenn unterschiedliche Bedürfnisse, Gefühle, Wünsche, Interessen oder Positionen gegeneinander streben.

Netzwerke knüpfen, selbstsicher auftreten, Krisen bestehen, Fehler vermeiden!
Der Erfolg jedes Einzelnen und eines Teams hängt von emotionaler Intelligenz ab, von der Fähigkeit zur Kommunikation, von Konfliktfähigkeit, Empathie und im Idealfall von gegenseitiger Inspiration – davon, dass Mitarbeiter miteinander im Gespräch bleiben, auch wenn es schwierig wird und davon, dass sie die Gefühle der anderen richtig deuten und die eigenen (er)kennen. Hierbei hilft es, im Team die „Zeichen zwischen den Zeilen lesen zu können“ mittels Deutung nonverbaler Kommunikation, Begeisterung statt Bedenken zu versprühen und bereit zu sein, alles Wissen „in einen Topf“ zu werfen.

Wie ist der emotionale Ton in Ihrem Team?

Zwei Tage lang gehen die Teilnehmer ihrer Selbst- und Fremdwahrnehmung auf den Grund und entwickeln ein Gespür für das Potenzial, das im produktiven Umgang mit Konflikten und den daraus resultierenden Gefühlen verborgen liegt.

Mögliche Programminhalte:

Reflexion: ich, du, wir (Blick auf die Position und Rolle jedes Teilnehmers)

- Wer bin ich?
- Wer sind die Anderen?
- Wie nehmen wir uns wahr?
- Wie schätzen wir uns ein?
- Was verbindet uns und was trennt uns?

Toleranz und Teamgeist:

- Respekt von anderen Realitäten. Umgang mit anderen
- Befindlichkeiten. (Wie) geht das?
- Wie führt und wird man ein Team?

Kommunikation senden, empfangen, verstehen:

- Was ist Kommunikation?
- Wie kommt die Nachricht oder Botschaft an?
- Vier Ohren hören mehr als zwei – Das Schulz von Thun-Prinzip oder Kommunikation zum Quadrat.

Genau betrachtet:

- Differenziertes Sehen, Hören, Sprechen
- Verdeckte Appelle – Was sie so reizvoll macht

Ausdruck und Wirkung:

- Die zwei Seiten der ganzheitlichen Kommunikation
- Was höre ich und wie gehe ich damit um?
- Was sage ich und wie geht mein Gegenüber damit um?

Der Körper spricht mit:

- verbales und nonverbales Verhalten verbinden
- Passt das Ungesagte zum Gesagten? Kongruente und
- inkongruente Botschaften

Konflikte erkennen, benennen, zusammenfinden:

- Stimmungen und Störungen erkennen
- Empfangs- und Sendefehler erkennen
- Die eigenen Reaktionsmuster in Konfliktsituationen (er)kennen.
- Persönlicher Umgang mit schwierigen emotionalen Situationen
- Missstimmungen und Worte souverän kanalisieren
- Konflikte benennen und neu zusammenfinden

Wissen, was wir brauchen:

- Was macht uns produktiv, was hält uns davon ab?
- Welche Form der Kommunikation brauche ich, welche braucht mein Gegenüber?
- Formulieren, was mir wichtig ist
- Wissen, was mein Team von mir braucht (und ich bereit bin zu geben)
- denken – reden – handeln. Auf die richtige Reihenfolge kommt es an!

Wie erkennt Ihr Gegenüber die Botschaften, die Sie aussenden? Mittels Ihrer Körpersprache! Die Art und Weise, wie wir uns nonverbal präsentieren, entscheidet über den Eindruck, der am Ende bleibt.

Die 6. Ausdruckselemente der nonverbalen Kommunikation

Einführung in die Körpersprache:

- Atmung, Stimme, Rhythmus, Körperhaltung, Mimik, Gestus

Differenzierte Analyse der sechs nonverbalen Ausdruckselemente und jeweils eine praktische Übung zur Optimierung Ihrer persönlichen positiven Ausstrahlung

Drei Perspektiven:

- Ich-Perspektive, Beobachter-Perspektive, Interaktive-Perspektive

Hingabe und Achtsamkeit:

- Bedürfnisse erkennen – Bedürfnisse kommunizieren
- brauchen – wünschen – wollen
- Präsenz – Verletzlichkeit – jenseits von Wort und Rolle

Gefallen müssen - Gefallen wollen:

- Wie viel Höflichkeit muss sein?
- Wie viele männliche Anteile darf eine Frau haben?
- Wie viele weibliche Anteile darf ein Mann haben?

Konfliktsituationen:

- innerhalb einer Person
- zwischen Personen
- innerhalb und zwischen Gruppen, Unternehmen, Organisationen

Konfliktarten:

- Zielkonflikte (Absicht, Interessen)
- Beziehungskonflikte (Verhalten, Erwartungen)
- Rollenkonflikte (Erwartungen, Zuschreibungen)
- Machtkonflikte (Einfluss, Bedeutung)

Konfliktsymptome:

- Wie erkenne ich einen Konflikt?

Je deutlicher ein Konflikt wird, desto klarer treten in der Regel die folgenden Konfliktsymptome auf:

Ablehnung und Widerstand

- Häufiges Widersprechen
- Trotzreaktionen
- aufbauschen von Differenzen
- Zurückhaltung von Informationen

Feindseligkeit und Aggressivität

- verletzendes, herabsetzendes Verhalten
- nicht anerkennen guter Leistungen
- Denunzieren
- Zurechtweisungen

Sturheit und Uneinsichtigkeit

- rechthaberisches Festhalten am eigenen Standpunkt
- starres Festhalten an bisherigen Vorgehensweisen
- pedantisches Einhalten von Vorschriften

Konformität

- Entscheidungen hinausschieben
- kein Interesse an der Unternehmenskultur
- nur das Nötigste tun

Desinteresse

- Wie viel Höflichkeit muss sein?
- Wie viele männliche Anteile darf eine Frau haben?
- Wie viele weibliche Anteile darf ein Mann haben?

Heiße Konflikte

- die Konfliktparteien kämpfen in erster Linie für etwas

Kalte Konflikte

- die Parteien sind der Meinung, dass ihre Ziele nicht durch eine offene Auseinandersetzung verwirklicht werden können.

Konfliktsymptome:

- Wie erkenne ich einen Konflikt?

Menschliche Grundbedürfnisse im Kontakt (nach Joachim Bauer)

- Resonanz im Kontakt

Stress und Schutzmuster

- Flucht
- Kampf
- Erstarrung

Konflikt-Eskalationen und ihre Phasen:

- Verhärtung
- Debatte
- Taten statt Worte
- Image
- Gesichtsverlust
- Drohstrategien

ZIEL DES SEMINARS:

- Die Wahrnehmung und Reflexion eigener Verhaltensmuster
- Stärkung des ICHS, sodass man in jeder Situation frei entscheiden kann aus welchem Zustand heraus man kommunizieren möchte
- Unbeabsichtigte Konflikte frühzeitig erkennen und auflösen
- Gedanken, Gefühle, Bedürfnisse und Wünsche direkt äußern, anstatt sie manipulativ zu platzieren
- Das Gespräch mit Hilfe der nonverbalen Kommunikation auf die Sachebene führen
- Befriedigende Beziehungen aufbauen und erhalten
- Schmerzliche Kommunikation verändern
- Konflikte wandeln

METHODEN

- Resonanz-, Essenz- und Kreativtechniken aus der Schauspielkunst
- Reframing, Aufmerksamkeits- und Kontextvariationen, Feedback
- Rollenspiele
- Methoden zur Körperwahrnehmung
- Sprecherziehung
- Atemtechnik

IHR MEHRWERT

- In diesem Seminar lernen Sie, wie sie zukünftig Ihren Konfliktstil verfeinern und Ihre Positionierung erfüllen können. Sie erarbeiten sich u.a. Klarheit über die unbewussten Ausdruckselemente und nonverbalen Unterschiede in Konfliktsituationen.
- Sie erlangen mehr Sicherheit und Leichtigkeit im Umgang miteinander
- Vertrauen in die eigene Handlungskompetenz erlangen

ZIELGRUPPE

je nach Bedarf

TEILNEHMER*INNENZAHL: Optimal: 6, höchstens: 8

SEMINARDAUER: 2 Tage

KONTAKTDATEN

Violeta Mikić

Office: Heimat 49a, 14165 Berlin

T +49 (0) 30 715738 94

M +49 (0) 173 251 80 70

kontakt@violeta-mikic.de

www.violeta-mikic.de